

ÍNDICE

Agradecimientos	7
Introducción	9

CAPÍTULO I

Concepto, clases, naturaleza jurídica y caracteres

1.1. Concepto.....	27
1.2. Clases	31
1.2.1. Servicio Telefónico Disponible al Pùblico fijo como parte del Servicio universal	31
1.2.2. Servicio telefónico fijo	37
1.2.3. Servicio telefónico móvil	37
1.3. Naturaleza jurídica	39
1.3.1. Contrato de Servicios	40
1.3.2. Servicio público.....	41
1.3.3. Suministro de servicios	43
1.4. Caracteres	44
1.4.1. Atipicidad	44
1.4.2. Consensualidad.....	44
1.4.3. Bilateralidad	45
1.4.4. Regulado imperativamente.....	45
1.4.5. Duradero.....	46
1.4.6. Sinalagmático	46
1.4.7. Onerosidad	46
1.4.8. De adhesión a condiciones generales	46
1.4.9. Forzoso para el operador	55

1.5. Elementos	56
1.5.1. Sujetos	56
1.5.1.1. El operador	56
1.5.1.2. El abonado	58
1.5.1.3. Capacidad. Menores	60
1.5.2. Objeto	64

CAPÍTULO II Formación y perfeccionamiento

2.1. Contratación presencial, telefónica y electrónica.....	69
2.2. Información precontractual	74
2.3. Condiciones generales	82
2.4. Obligación de identificación de los compradores de tarjetas inteligentes de prepago	87
2.5. Confirmación documental	89
2.6. Prueba	90
2.7. Contenido mínimo	92
2.8. Derecho de desistimiento	95
2.9. Conexión inicial	98

CAPÍTULO III Derechos de los usuarios finales

3.1. Derecho a celebrar contratos	108
3.2. Derecho a dar por terminado el contrato	110
3.3. Derechos de información	112
3.4. Derecho a recibir los servicios con garantías de calidad y a recibir información sobre la calidad de los servicios	119
3.5. Derecho a la continuidad del servicio y a ser indemnizado en caso de interrupciones	126
3.6. Facturación desglosada	130
3.7. Desconexión de servicios	139
3.8. Elección de operador	142
3.8.1. Selección llamada a llamada y preselección	142
3.8.2. Derecho a la conservación del número (“portabilidad”)	154
3.9. Derecho a una atención eficaz por el operador	166
3.10. Protección de datos	168
3.10.1. Derecho a la protección de datos	168
3.10.2. Datos de contratación	172
3.10.3. Datos sobre solvencia patrimonial	176
3.10.4. Guías de abonados	178
3.10.5. Información y consulta sobre números de abonados	186

3.10.6. Datos de tráfico, facturación y localización	187
3.10.7. Protección de datos en la presentación de la facturación	196
3.10.8. Llamadas comerciales no solicitadas	196
3.10.9. Protección en los servicios avanzados de telefonía	197
3.11. Secreto de las comunicaciones	201
3.12. Derecho a reclamar por vías rápidas y eficaces	205
3.13. Gratuidad de las llamadas a los servicios de emergencia	206
3.14. Servicios de tarificación adicional	206
3.15. Adquisición de equipos terminales	208

CAPÍTULO IV Obligaciones de los usuarios finales

4.1. Las obligaciones de los usuarios finales según el art. 32 de la CDUCE ..	211
4.2. El pago del precio	218
4.3. Constitución de garantías	248
4.4. Derechos de los operadores	0

CAPÍTULO V Solución de controversias

5.1. Procedimientos para la solución de controversias	255
5.2. Reclamación ante los servicios de información al cliente del operador ..	264
5.3. Reclamación administrativa	267
5.4. Arbitraje de consumo	270
5.5. Mediación en controversias surgidas en la contratación electrónica. “Confianza Online”	288

CAPÍTULO VI Modificación y extinción

6.1. Modificación	293
6.1.1. Modificación de las condiciones contractuales	294
6.1.2. Cambio de sujetos: cesión del contrato	297
6.2. Extinción	299
6.2.1. Observaciones generales	299
6.2.2. Muerte del abonado	302
6.2.3. Operaciones societarias	306
6.2.4. Concurso e inhabilitación del operador	307
6.2.5. Denuncia unilateral	307
6.2.6. Resolución	313

BIBLIOGRAFÍA	321
--------------------	-----